

البرنامج التدريبي: مهارات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب Executive Secretarial & Office Management Skills

• وصف البرنامج:

من الوظائف الهامة في المنظمة وظيفة السكرتارية التنفيذية وإدارة المكتب، حيث تقوم هذه الوظيفة على إدارة مهام المكتب، وكذلك القيام بأعمال السكرتارية وإدارة وحفظ الملفات وتنظيم المواعيد، وانهاء مهام السكرتارية والخدمات المكتبية اللازمة للمدراء والمسؤولين، كما أنها تساعد في عمل تصفية للمهام والأعمال قبل وصولها إلى مستويات الإدارية أعلى، بما يساعد في تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك تعتبر هذه الوظيفة مسؤولة عن تفاصيل الأعمال بعض الأعمال الإدارية داخل نطاق عملها.

• الهدف العام من البرنامج التدريبي:

تعريف المتدرب بمهام وواجبات السكرتارية التنفيذية وإدارة المكتب، وكيفية الوفاء بها.

• الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

يتوقع من المتدرب في نهاية الدورة التدريبية أن:

- (١) يذكر مفهومًا واحدًا للسكرتارية.
- (٢) يذكر ثلاث وظائف رئيسية للسكرتير التنفيذي.
- (٣) يذكر أربع صفات للسكرتير الناجح.
- (٤) يتقن أربعة أعمال لإدارة المكتب.
- (٥) يتذكر خمس أخلاق حسنة مهمة لشاغل وظيفة السكرتير.
- (٦) يتذكر خطوتين لاستقبال وإرسال البريد.

• أدوات التدريب:

- حاسب الي / جوال
- خدمة النت.
- برنامج فتح ملفات pdf
- برنامج zoom
- برنامج تحرير النصوص WORD

• المتطلبات المعرفية للمتدرب:

- حد أدنى من المعرفة الإدارية والمهارات الإدارية العامة.
- يجيد الكتابة والقراءة.

• نوع التدريب:

- متزامن.

• مدة البرنامج:

- عدد أيام التدريب (3) أيام ، بعدد (15) ساعة تدريبية

• خطة البرنامج:

الموضوعات	الزمن بالدقائق	الأنشطة
اليوم الأول	٥ ساعات	
بروتوكولات العمل		
تعريف البروتوكول	10	
الغرض من البروتوكول	10	
خصائص بروتوكول السكرتير	10	
مفهوم السكرتارية	10	
نشأة السكرتارية	15	
أهمية السكرتارية	15	
صفات السكرتير الناجح	15	
تمرين	15	أذكر أهم الصفات الشخصية أو المهارات التي يجب أن تكون في موظف السكرتارية الناجح والمنجز؟
استراحة	15	
أنواع السكرتارية	5	
أقسام السكرتارية العامة	15	
أين يقع السكرتير في الخريطة التنظيمية	15	
الاتصال الفعال	5	
يعرف الاتصال، وأهمية الاتصال	15	
عناصر الاتصال هي:	15	
أشكال الاتصال الفعّال:	15	
مهارات الاتصال الفعال	10	
مقومات الاتصال الناجح:	15	
مسؤوليات السكرتير	10	
تمرين	15	ما هو سبب الاهتمام في عنصر الاتصال والتواصل بالنسبة لوظيفة السكرتير؟
مهارات السكرتير الناجح	10	
أولاً: مهارة إدارة الذات		
مفهوم الذات	10	
إدارة الذات	10	
مهارات السكرتير وإدارة الذات:	10	
نماذج عملية	10	
واجب		اكتب مفهوم واضح لإدارة الذات؟

الموضوعات	الزمن بالدقائق	الأنشطة
اليوم الثاني	٥ ساعات	
ثانيا : مهارة تعامل السكرتير مع ضغوط العمل:	15	
ثالثا : المهارات السكرتارية لحل المشكلات:	15	
رابعا : مهارة إدارة الوقت	15	
نماذج لمساعدة السكرتير لإدارة الوقت	15	
تمرين	15	كسكرتير إداري رتب المهام التي سوف تقوم بها يومي، أسبوعي، شهري وسنوي؟
استراحة	15	
مقابلات زوار المدير	15	
أنواع الزائرين وكيفية التعامل معهم:		
زائر أعلى مرتبة من المدير، زائر صديق أو قريب للمدير، زائر من موظفي المنشأة.	15	
زائر بدون موعد سابق، زائر بدون موعد سابق	15	
زائر غير مرغوب في مقابله	15	
زائر بموعد سابق والمدير غير موجود	15	
نماذج وعينات	10	
تمرين	15	بصفك سكرتير في إحدى الجهات كيف تتصرف في المواقف التالية : قمت بالاتصال بشخص خاطئ افشيت له أسرار خاصة بالعمل. قدوم مراجع للرئيس وبعد البحث تبين أن الرئيس غير متفرغ في الوقت الحالي. اتصلت إحدى الجهات ذات العلاقة تريد مناقشة موضوع حساس مع الرئيس في الوقت الذي طلب الرئيس فيه عدم تحويل أي مكالمة له مهما كانت.
مهارة التعامل مع الشخصيات	15	
أنواع الشخصيات:		
الشخصية العنيدة، وفن التعامل معه؟	15	
الشخصية الثائرة، وفن التعامل معه؟	15	
الشخصية الذي تتصف ردود فعلها بالبطء والبرود، وفن التعامل معه؟	10	
البريد		
تعريف البريد	10	
البريد الوارد، والبريد الصادر	10	
خطوات استلام البريد (الوارد)، وخطوات ارسال البريد (الصادر)	10	
تمرين	10	كيف تتصرف في المواقف التالية ورد بريد إلى شركتك لا يحتوي على ختم؟ المعلومات الواردة على البريد غير مطابقة لما يحتويه؟ فتحت بريد لشخص عن طريق الخطأ؟
نماذج	15	
واجب		عدد خطوات استلام وإرسال البريد؟

الموضوعات	الزمن بالدقائق	الأنشطة
اليوم الثالث	٥ ساعات	
معالجة الاتصالات الهاتفية		
مفهوم الاتصالات الهاتفية:	10	
قواعد استخدام أجهزة الاتصال الهاتفي	10	
أنواع الاتصالات الهاتفية	10	
الاتصالات الهاتفية الواردة والصادرة	10	
إدارة الاجتماعات	15	
أنواع الاجتماعات	5	
الاجتماع غير الرسمي، ودور السكرتير في الاجتماع غير الرسمي	10	
الاجتماع الرسمي، ودور السكرتير قبل الاجتماع الرسمي، وأثناء الاجتماع الرسمي، وبعد الاجتماع الرسمي	15	
نماذج	10	
تمرين	15	بالتعاون مع أعضاء فريقك قم بإعداد جدول اجتماعات
استراحة		
المراسلات الإدارية		
تعريف المراسلات الإدارية	15	
أهمية الرسالة الإدارية	15	
أنواع المراسلات الإدارية (الاتصال الكتابي)	15	
طريقة كتابة الخطاب الرسمي	15	
نماذج	10	
الحفظ والفهرسة والأرشفة	15	
ماهي مبادئ الحفظ والفهرسة	15	
مصادر المحفوظات	15	
التنظيم الفني للمحفوظات	10	
التصنيف	10	
أنواع المستندات وكيفية حفظها	10	
الأرشفة الإلكترونية	10	
استخدام الأرشفة الإلكترونية	10	
إدارة الأعمال المكتبية	10	
ترتيب سفرات المدير	15	